



MUNICÍPIO DE ITAPEVA
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)
– Ouvidoria Geral do Município –



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

EXERCÍCIO: 2023



MUNICÍPIO DE ITAPEVA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)

– Ouvidoria Geral do Município –

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A Ouvidoria Geral do Município é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

De acordo com o que dispõe a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Lei Municipal nº 4.633, de 28 de março de 2022 e o Decreto Municipal nº 12.523, de 15 de junho de 2022, apresenta-se o Relatório de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Itapeva (Exercício de 2023).

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

Neste sentido, com a instituição em 2022 do órgão de Ouvidoria Geral do Município, pertencente a Controladoria Geral do Município (CGM), as demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do site da Prefeitura Municipal de Itapeva, no endereço <https://ouvidoria.etransparencia.com.br/itapeva.sp>.

Eventuais manifestações pode ser recebidas em atendimento presencial em sala junto ao Paço Municipal ou através do Telefone/WhatsApp (15) 3526-8042.



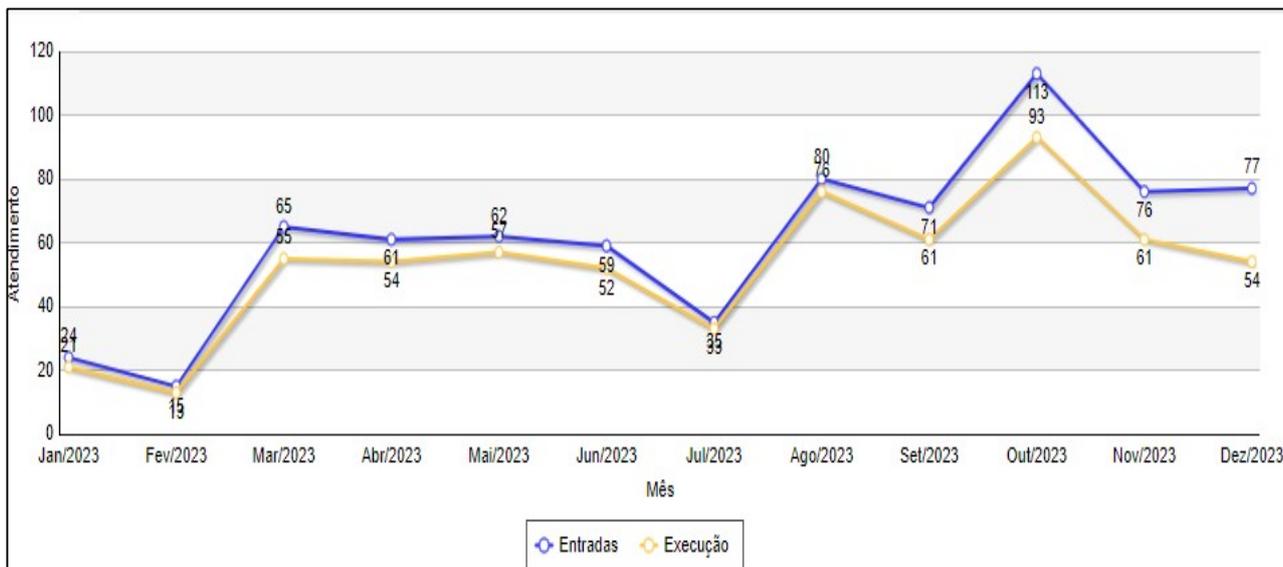
MUNICÍPIO DE ITAPEVA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)

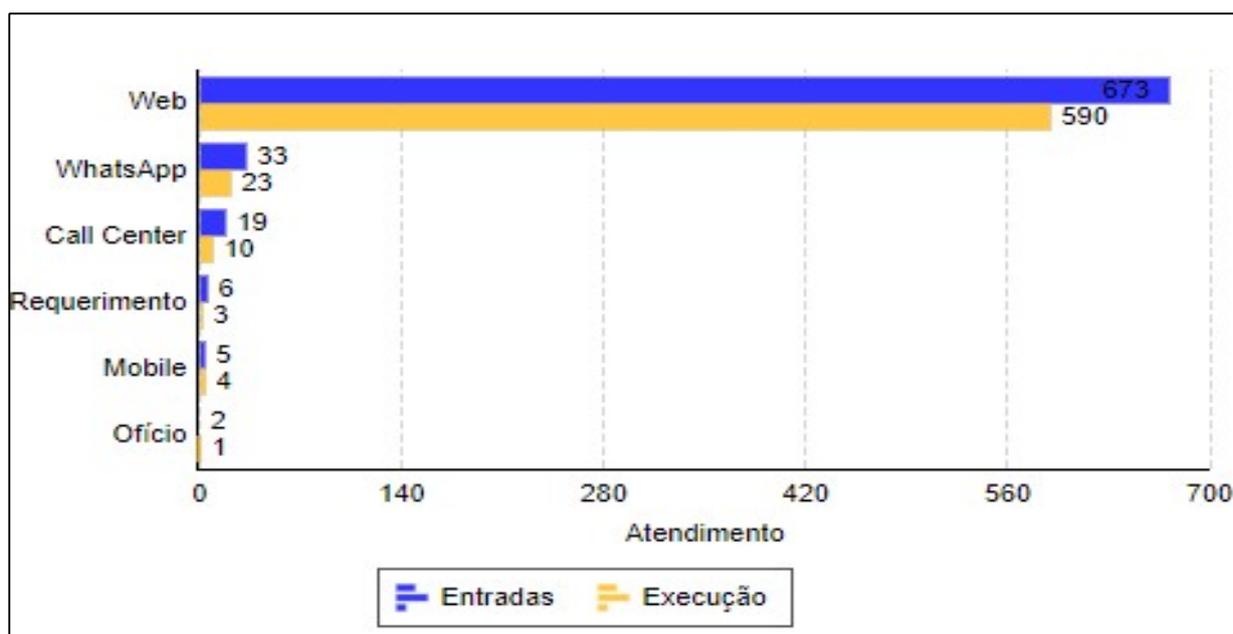
– Ouvidoria Geral do Município –

3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

Foram recebidas pela Ouvidoria Geral do Município em 2023 o total de **738 (setecentos e trinta e oito) manifestações:**



Quanto ao canal de recebimento das manifestações, trazemos:



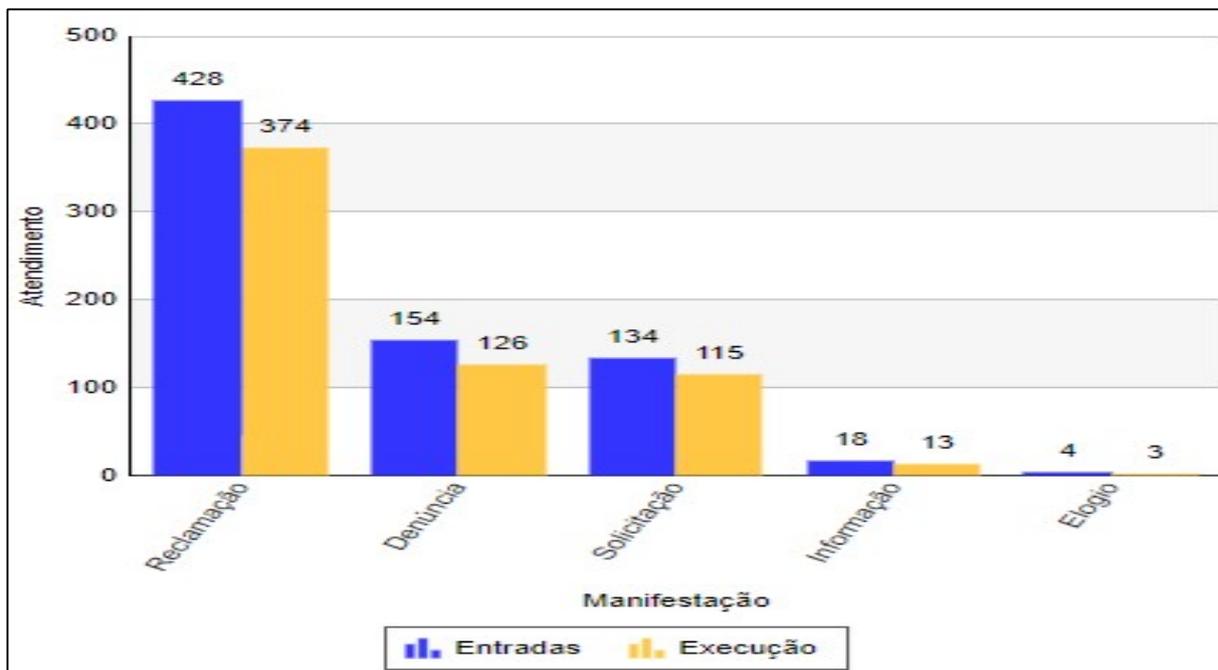


MUNICÍPIO DE ITAPEVA

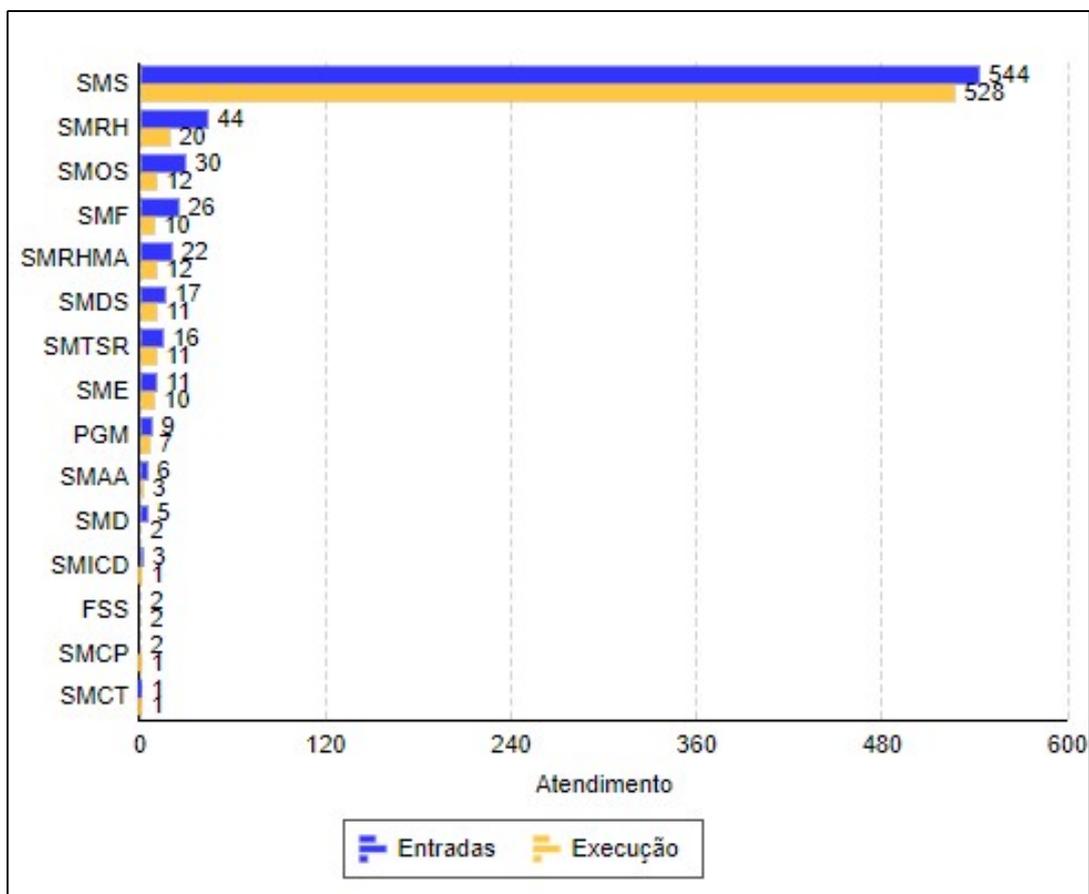
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)

– Ouvidoria Geral do Município –

Quanto ao tipo das manifestações recebidas, trazemos:



Quanto as manifestações por Secretaria Municipal, destacamos:



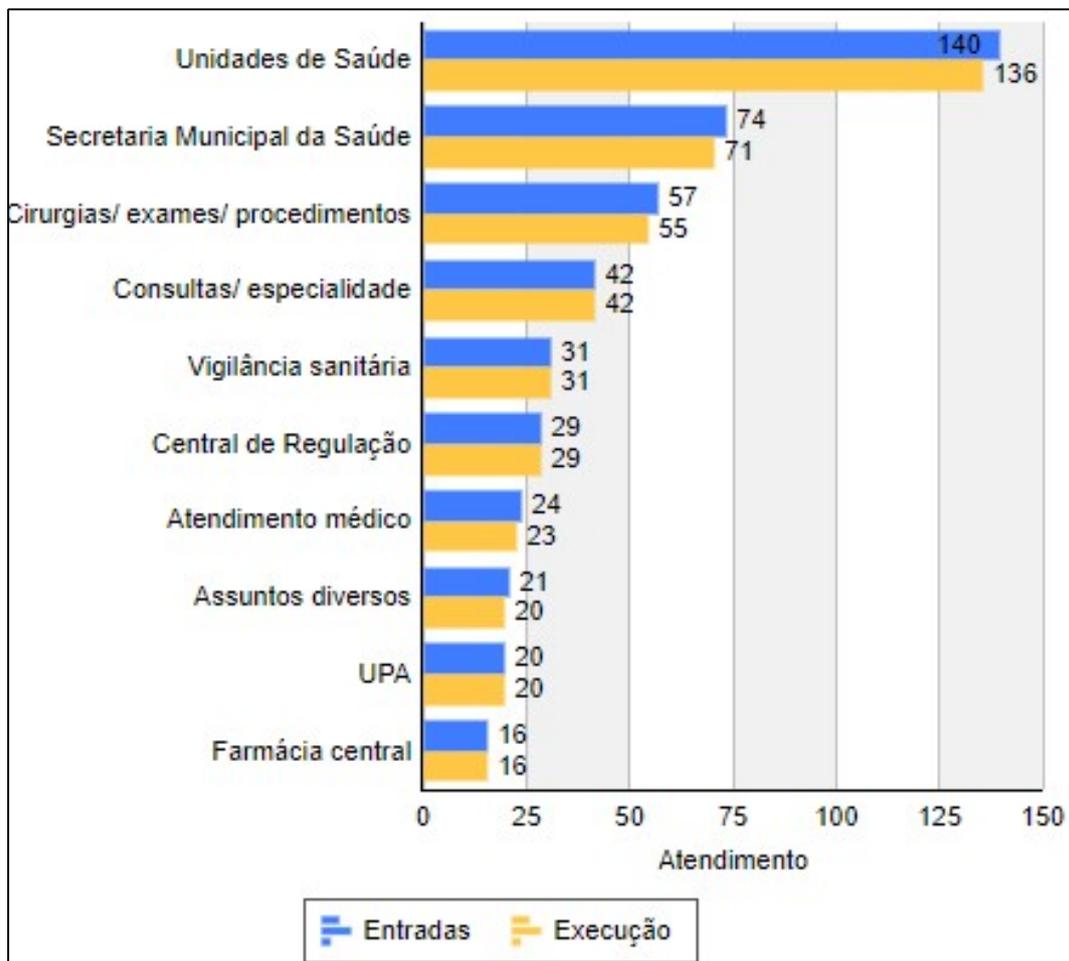


MUNICÍPIO DE ITAPEVA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)

– Ouvidoria Geral do Município –

Quanto ao Top 10 de manifestações recebidas, destacamos:



4. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

As informações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município foram analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis. As manifestações foram atendidas em parte pela Administração Pública e seus setores, destacando que **14,50% DAS MANIFESTAÇÕES (107)** ainda não foram finalizadas dentro do Exercício de 2023.



MUNICÍPIO DE ITAPEVA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)

– Ouvidoria Geral do Município –

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria Geral do Município tem como missão institucional ser um dos meios de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, a fim de ouvir o cidadão e promover a melhoria dos serviços públicos oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho interno.

Entretanto, para garantir que as manifestações sejam tratadas adequadamente e que a população seja ouvida e atendida de forma eficiente, algumas medidas são necessárias por parte dos Gestores Públicos Municipais, em especial os da Alta Administração, para:

- Sensibilizar todos os Setores, Departamentos e Secretarias Municipais, inclusive os seus subordinados da importância da qualidade no tratamento das manifestações da Ouvidoria, canal de ligação entre a Administração Pública e a nossa população;
- Cumprimento ao prazos legais de resposta das manifestações recebidas pela Municipalidade, em conformidade com os dispositivos legais;
- Disponibilizar/Indicar servidores públicos responsáveis para atendimento das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município, que serão capacitados para atendimento, em busca de desenvolver mecanismos de boas práticas dos serviços públicos prestados pela Administração Pública;
- Atentar para as manifestações com maior recorrência, buscando soluções imediatas para seu saneamento, evitando que a mesma seja repetitiva;
- Auxiliar na divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria para a população em geral e agentes públicos.

Itapeva/SP, 27 de Março de 2024.

MICHELE RODRIGUES DE SOUZA

Ouvidor Geral do Município

JOÃO ANTONIO DE ALMEIDA JR

Controlador Geral do Município